



# PROTOCOLO ATENCIÓN AL CLIENTE

1

## ENTUSIASMO ANTE EL CLIENTE

Recibe al cliente con entusiasmo, que sea evidente que nos alegra que nos visita. Una sonrisa sincera será más que suficiente. Si lo conoces llámalo por su nombre, sino inicia preguntando su nombre y en qué puedes apoyarlo.

2

## ESCUCHA ACTIVAMENTE

Antes de ofrecer el servicio y/o promociones, escucha de manera activa al cliente. Esto te permitirá entender lo que necesita y dar opciones de servicio más efectivas.

3

## ASESORA AL CLIENTE

El cliente, sobre todo si es nuevo, puede tener muchas dudas. Ayúdale a darle la seguridad en su proceso. Puedes explicarle los servicios y beneficios de elegir tu marca.

4

## ORDEN EN LA RECEPCIÓN Y PUNTO DE PAGO

Evita el desorden en el punto de pago y en el piso de ventas. Recuerda que el cliente todo lo percibe. Evitemos dar malas primeras impresiones.

5

## SIEMPRE IMPECABLE

Tu imagen es la imagen de la marca. Luce siempre impecable de acuerdo con el uniforme.

6

## LENGUAJE CORPORAL

Recuerda que tus gestos dicen más que tus palabras,. La comunicación no verbal tiene un impacto de entre el 50 y 70 por ciento.

7

## DESPÍDETE Y AGRADECE

Nunca olvides despedirte del cliente de manera formal, informándolo de los medios de contacto para futuras consultas.